

Strategi Pemerintah Melalui Kebijakan Publik Guna Memenuhi Kepuasan Masyarakat

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D

Oleh :

Qurratu Aini Zahra (2256041055)



ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS

ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG TA 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Creswell dalam Herdiansyah (2010:8), penelitian kualitatif adalah suatu proses peneliitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis.

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode ini juga sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi alamiah (natural setting). Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti dikarenakan, pertama kita memilih pendekatan kualitatif karena pertanyaan penelitian yang kita ajukan. Dalam penelitian kualitatif pertanyaan penelitian seringkali dimulai dengan kata how dan what.

Kata-kata tersebut mengarah pada suatu alur berfikir “apa” yang terjadi dan bagaimana yang terjadi alur berfikir tersebut tentu saja menginginkan informasi yang berkaitan dengan alasan dan penjabarannya dari suatu fenomena yang terjadi sehingga mendorong peneliti untuk mencari tau secara mendalam dari fenomena tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa, penelitian kualitatif berusaha melihat, mengetahui, serta menggambarkan fenomena tertentu terhadap masyarakat berdasarkan apa adanya, sesuai dengan kenyataan apa yang terjadi. Kaitan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitaif untuk menjelaskan dan menggambarkan mengenai fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di pusat pelayanan

3.2 Fokus Penelitian

Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif sangat penting, selain membatasi studi, melalui bimbingan dan arahan fokus pula seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa

yang perlu dikumpulkan dan data mana pula, yang walaupun menarik karena tidak relevan, tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Menurut Moleong (2007:97), fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan data yang tidak relevan. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Maka dalam penelitian ini, peneliti memilih fokus penelitian berdasarkan penilaian kualitas pelayanan dari perspektif penyedia jasa, yaitu:

1. Faktor Pendukung

a. Sumber Daya Manusia

1. Memberikan Kesempatan Belajar dan Berkembang Kepada Para Pegawai Secara Berkelanjutan

2. Menciptakan Komunikasi Internal yang Harmonis dan Menyenangkan

b. Pelayanan Melalui Sistem

- c. Sarana dan Prasarana Berorientasi Pelanggan

- d. Program Kegiatan Dengan Mengikutsertakan Pelanggan

- e. Struktur/Organisasi

2. Faktor Penghambat

- a. Faktor Internal

- b. Faktor Eksternal

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut Moleong (2007:127), lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan lokasi penelitian, cara terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan.

Selain itu perlu pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian seperti, keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, serta tenaga. Berdasarkan hal tersebut dengan membatasi penelitian, maka lokasi penelitian dan unit analisis dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (purposive) yang akan dilakukan pada kantor Lembaga kemasyarakatan Kota Bandar Lampung, tepatnya di Kominfo.

3.4 Jenis dan Sumber Penelitian

a. Jenis Data

Data merupakan berbagai informasi yang dikumpulkan untuk mendukung sebuah penelitian. Sebuah data harus diolah kembali untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari peninjauan langsung di lapangan pada objek penelitian, data tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang berkompeten yang akan di proses untuk tujuan penelitian.

b) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lain yang terdiri dari laporan, catatan, dokumen, dan studi pustaka yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam (sugiyono, 2016 :101) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

- Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang terkait dengan suatu tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Menurut Hasan (1963) dalam sunyanto (2013:36), wawancara dapat diartikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam suatu situasi saling berhadapan. Yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya. Oleh karena itu, peneliti menyusun pedoman wawancara sesuai dengan konsep atau variabel yang ada dalam teori yang digunakan dalam membahas permasalahan penelitian.

3.6 Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar” (patton, 2002:97). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yaitu yang menuraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan dari para informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, kemudian data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan muncul gambaran yang dapat mengungkapkan permasalahan penelitian dan kemudian dapat menarik kesimpulan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh peneliti. Menurut Moleong (2007:327) untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria :

a. Teknik Memeriksa Kredibilitas Data (Derajat Kepercayaan):

Dalam penelitian ini, kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kriteria derajat kepercayaan, penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

b. Teknik Memeriksa Keteralihan Data

Teknik ini dilakukan menggunakan “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui triangulasi data (terlampir) serta disajikan dalam hasil pembahasan.

c. Teknik Memeriksa Kebergantungan

Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan memeriksa keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji dependability-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Untuk itu peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil hasil sintesis data serta catatan mengenai proses yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhiny, M. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (Ppsa) Pt. Pelabuhan Indonesia Ii (Persero) Cabang Panjang.
- Emilia, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar.
- Lase, K. (2021). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan.
- Wulandari, M. R. (2023). Manajemen Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Menanggulangi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung